

#### Corso - Kurs

1/2063 - Kundensupport mit Qualität: Effektive Methoden & Tools

#### Ente organizzatore - Organisator

**CTM – Zentrum für Technologie und Management GmbH, Schlachthofstraße 57, 39100 Bozen**  
*nur für Mitgliedsfirmen des Unternehmerverbandes Südtirol*

*Kursbetreuung: Martina Gufler ([m.gufler@unternehmerverband.bz.it](mailto:m.gufler@unternehmerverband.bz.it))*

#### Destinatari - Zielgruppe

Mitarbeiter/innen im Kundensupport

#### Prerequisiti - Voraussetzungen

keine

#### Obiettivi – Ziele

Die Teilnehmer/innen:

- Gehen professionell mit Supportanfragen um
- Führen Supportanfragen souverän und stellen Kunden zufrieden
- Positionieren sich und das eigene Unternehmen in einer professionellen Art und Weise
- Erkennen unterschiedliche Kundentypen und stellen sich optimal auf diese ein
- Schaffen loyale Kundenbeziehungen

#### Contenuti – Inhalte

- Der richtige Mindset: Welche Bedeutung hat meine Haltung und Einstellung für Erfolg beim Kunden?
- Grundlagen der Kommunikation
- Unterschiedliche WahrnehmungsfILTER und aktives Zuhören
- Vertrauen aufbauen und Kompetenz zeigen: „Unangenehme Beratungswahrheiten“ und Glaubwürdigkeitsaussage
- Verhaltenstypologie: Unterschiedliche Verhaltenstypen erkennen und sich darauf einstellen
- Professionelle Einwandbehandlung: Trotz Einwände das Gespräch am Laufen halten
- Umgang mit Konflikten
- Identifikation bisheriger Lernerfolge und Vereinbarung zur nachhaltigen Umsetzung in die Praxis
- Bilanz und Definition persönlicher Entwicklungsziele

**Docente – Kursleiter**

**Christian Wunderlich** seit 2006 Unternehmensberater, Trainer und Coach. Er hat Vertriebs- und Führungserfahrung auf Senior Management Level in namhaften Unternehmen. Schwerpunkte: Leadership, Change Management und Personalentwicklung mit messbaren Erfolgen. Er ist Verfasser zahlreicher Artikel in der Südtiroler Wirtschaftszeitung

**Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache**

Deutsch

**Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan**

1 Tag (8 Stunden)

29/04/2025

von 08.30 Uhr bis 17.30 Uhr

**Luogo di svolgimento – Abhaltungsort**

Unternehmerverband Südtirol, Schlachthofstraße 57, 39100 Bozen

[Anfahrtsskizze](#)

**Termine di iscrizione - Anmeldeschluss**

Montag, 21. April 2025

**Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr**

€ 400,00 + MwSt.

Schulungsunterlagen inbegriffen

*Dieser Betrag kann für Fondimpresa-Mitglieder über das „Betriebliche Schulungskonto“ gefördert werden. Mitglieder des Unternehmerverbandes können für die Erstellung des Ansuchens um Unterstützung beim CTM anfragen.*

**Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung**

Jeder Teilnehmer, der mindestens 85% der Gesamtstunden besucht hat, erhält am Ende der Ausbildung eine Teilnahmebestätigung.